

Tiina Rajaniemi

Ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden tyytyväisyys kouluruokalan ja – kahvion tarjoamiin palveluihin

Case Sedu Lapua

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemuspalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemuspalvelut

Tekijä: Tiina Rajaniemi

Työn nimi: Ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden tyytyväisyys kouluruokalan ja kahvion tarjoamiin palveluihin: Case Sedu Lapua

Ohjaaja: Soili Alanne

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 41

Liitteiden lukumäärä: 1

Työn tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokailuun sekä opiskelijakahvion palveluihin. Kahvion kyselyn osuudella tavoitteena oli saada tietoa opiskelijoiden tyytyväisyydestä kahvion tuotevalikoimaan ja palveluun. Työ toteutettiin keittiöhenkilökunnan tarpeesta kartoittaa opiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokailuun. Lapualla on toiminut muutaman vuoden ajan opiskelijakahvio ruokalan yhteydessä. Samassa kouluruokailua koskevan kyselyn kanssa teetettiin kysely opiskelijoiden tyytyväisyydestä kahvion tuotteisiin ja palveluun.

Tutkimuksen vastaukset kerättiin luokkiin jaettavien kyselylomakkeiden avulla. Tyytyväisyyskysely toteutettiin ammatillista tutkintoa suorittaville opiskelijoille Lapuan opetuspisteessä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kyselylomakkeet välitettiin opettajille ja aikaa kyselyn teettämiseen oli viikko. Kyselylomakkeet täytettiin luokissa opettajan valvonnassa. Tällä tavoin saatiin vastauksia mahdollisimman paljon ja vastaukset eivät sisältäneet asiattomia kommentteja. Pääpaino kyselyssä oli ruokalan osuudella, jonka vastausprosentiksi saatiin 88. Vastauksia saatiin 230 kappaletta ruokalan osalta ja kahvion osuuteen vastauksia tuli 197 kappaletta.

Kyselyyn vastanneista miesten osuus oli 74 % ja naisten osuus oli 26 %. Tulosten perusteella suurin osa opiskelijoista oli tyytyväisiä kouluruokaan. Ruokalan siisteyteenkin oltiin tyytyväisiä. Vastaajista vain kolme ilmoitti, ettei ole siisteyteen tyytyväinen. Lähes kaikki vastaajista nauttivat koululounaan päivittäin tai melko usein. Ainoastaan 10 % vastaajista ilmoitti ruokailevansa koulussa harvoin tai ei koskaan. Koululounaan lisäksi suurin osa vastaajista (77 %) söi myös toisen lämpimän aterian melko usein tai päivittäin. Kahvion tuotteisiin oltiin myös tyytyväisiä. Eniten negatiivista palautetta tuli kahvion asiakaspalvelusta, johon toivottiin parannusta.

Avainsanat: kouluruokailu, asiakastyytyväisyys, ammatillinen oppilaitos

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author: Tiina Rajaniemi

Title of thesis: Satisfaction of the Vocational School Students with the School Catering and Cafeteria Service: Case: Sedu Lapua

Supervisor: Soili Alanne

Year: 2016

Number of pages: 41

Number of appendices: 1

The objective of the thesis was to clarify how satisfied the students were with the school food at Sedu Education Centre in Lapua and to get information about the students eating habits. The objective of the cafeteria part was to get information about the students' satisfaction with the cafeteria products and service. The cafeteria personnel wanted to get information about the students' contentment with the school lunches. For a few years, there has been a student cafeteria in Sedu Lapua as well. The survey covered both the catering and the cafeteria services.

The survey was executed as a quantitative questionnaire for the students of Lapua vocational college. The question forms were filled in under the teachers' supervision, because in this way it was possible to collect the maximum amount of answers. The main focus of the questionnaire was on the catering where the answering rate was 88 percent. Replies considering the catering service were 230 in total and considering the cafeteria 197.

74 % of the respondents were male and 26 % of them female. Based on the results of the survey the students were satisfied with the school lunch and the catering. The students were also contented about the cleanness of the dining area. Only three people were not contented about the cleanness. Almost everyone who answered the questionnaire had the school lunch every day or nearly every day. Only 10 percent of the respondents told that they have the school lunch rarely or never. 77 percent of the respondents told that they have two warm meals per day, including the school lunch daily or almost daily. The respondents were also satisfied with the products of the cafeteria. Most of the negative feedback was about the customer service in the cafeteria.

Keywords: School food, customer satisfaction, vocational school

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo.....	6
1 JOHDANTO	7
2 KOULURUOKAILU	9
2.1 Kouluruokailu lain mukaan.....	9
2.2 Kouluruokailu opetussuunnitelmassa.....	9
2.3 Kouluruokailusuositukset	10
2.4 Kouluruokailu ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden keskuudessa	12
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	14
3.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys.....	14
3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	15
3.3 Asiakastyytyväisyys opiskelijoiden toimiessa asiakaspalvelutehtävissä ...	16
4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT	17
4.1 Toimeksiantajan kuvaus	17
4.2 Tutkimuksen tarve ja tavoitteet	18
4.3 Tutkimuksen menetelmät.....	19
4.4 Tutkimuksen toteutus.....	20
5 TULOKSET	22
5.1 Ruokalan tulokset	22
5.1.1 Taustatiedot	22
5.1.2 Tyytyväisyys kouluateriaan	23
5.1.3 Koululounaan merkitys.....	28
5.2 Tyytyväisyys kahvion tarjontaan	29
5.2.1 Taustatiedot	29
5.2.2 Tyytyväisyys kahvion tuotteisiin	30
5.2.3 Tyytyväisyys kahvion asiakaspalveluun.....	32
6 POHDINTA	33
LÄHTEET	39

LIITTEET.....	41
---------------	----

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Ruokailu ruokalassa (n=230).	22
Kuvio 2. Tyytyväisyys lämpimiin ruokiin (n=224).....	23
Kuvio 3. Tyytyväisyys salaatteihin (n=219).	24
Kuvio 4. Tyytyväisyys jälkiruokiin (n=221).....	25
Kuvio 5. Ruokailu puuropäivänä (n=227).	27
Kuvio 6. Tyytyväisyys ruokasalin siisteyteen (n=227).	28
Kuvio 7. Koululounas päivän ainoana ateriana (n=227).....	29
Kuvio 8. Tyytyväisyys kahvion leipiin (n=191).....	30
Kuvio 9. Tyytyväisyys kahvioon pulliin (n=178).....	31
Kuvio 10. Tyytyväisyys kahvion juomiin (n=190).....	31
Kuvio 11. Tyytyväisyys kahvion asiakaspalveluun (n=197).....	32

1 JOHDANTO

Kouluruokailu kuuluu Suomessa osaksi opetussuunnitelmaa. Jokaisella koululla on oma opetussuunnitelma, joka pohjautuu perusopetuksen opetussuunnitelmaan. Koulun opetussuunnitelmassa määritellään kouluruokailun keskeiset periaatteet ja sieltä tulee löytyä kuvaus terveys-, ravitsemus- ja tapakasvatuksen tavoitteista. Kouluruokailu on Suomessa maksutonta esiopetuksesta alkaen koko peruskoulun ajan. Lukion ja ammatillisen perusasteen oppilaat kuuluvat myös maksuttoman kouluruokailun piiriin. (Opetushallitus 2012.)

Koulussa syöty lounas saattaa olla monelle ammattioppilaitoksen opiskelijalle päivän ainoa lämmin ateria. Kouluruokasuositusten (2008) mukaan toteutettu kouluruokailu antaa nuorille mahdollisuuden täysipainoiseen lämpimään ateriaan päivittäin. (Kouluruokasuositus 2008.) Koulupäivän aikana nautittu tasapainoinen ateria on tarpeellinen nuorten jaksamisen kannalta. Väsyneenä ja nälkäisenä oppiminen ja tiedon sisäistäminen on hankalampaa

Kouluruokailu on paljon muutakin kuin vain ruokaa. Kouluruokailu on sosiaalinen tapahtuma, jossa samalla tavoitteena on oppia hyviä tapoja ja edistää omaa terveyttä ja hyvinvointia. Kouluruokailun ollessa onnistunut ruokailukokemus tulee ruoan olla maistuvaa, täyttävää sekä terveellistä. Onnistuneeseen ruokailukokemukseen liittyy kuitenkin paljon muutakin. Siihen vaikuttavat myös ruokailutilojen viihtyvyys ja palvelu. Ruokailuhetken tulee olla kiireetön ja jokaiselle tulee suoda ruokarauha.

Lapuan ammatillisen oppilaitoksen keittiöhenkilökunta koki tarvetta teettää kysely nuorille kouluruokailun osalta. Kyselyllä haluttiin tietoa myös nuorten ruokailutottumuksista. Usein näkee nuorilla koulussakin virvoitusjuomapulloja ja makeisia. Ruokavalio saattaa muutenkin koostua monella hyvin epäterveellisesti. Pääpaino kyselyssä oli kuitenkin nuorten tyytyväisyydessä kouluruokailuun. Kyselyn avulla keittiöhenkilökunta toivoi saavansa tietoa siitä, mihin nuoret olivat tyytyväisiä ja mihin he toivoivat muutoksia. Nuorten toiveet halutaan ottaa huomioon ruokalistaa suunniteltaessa ruoan pysyessä kuitenkin terveellisenä ja kouluruokasuositusten (2008) mukaisena. Lapuan ammattioppilaitoksella valmistetaan päivittäin ruokaa noin 300 henkilölle. Ruokailijat ovat opiskelijoita sekä henkilökuntaa. Mielipiteitä

haluttiin nimenomaan opiskelijoilta, joten kysely teetettiin 1.–3. vuoden opiskelijoille.

2 KOULURUOKAILU

2.1 Kouluruokailu lain mukaan

Lain mukaan päätoimisella opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ruokailuun. Maksuton ruokailu kuuluu opiskelijalle sellaisina päivinä, jolloin hänen on oltava opetussuunnitelman mukaisesti läsnä. (L 21.8.1998/630, § 37.)

Vuodesta 1948 asti on Suomessa tarjottu oppivelvollisuuskoulujen opiskelijoille maksuton kouluateria. Ruokailu kuuluu olennaisena osana hyvinvointiin ja kasvuun sekä kouluruokailun myötä opitaan myös terveyttä, ruokailutapoja sekä suomalaista ruokailukulttuuria. Kouluruokailusta nauttiikin nykyään noin 900 000 kouluruokailijaa. Maksuton kouluruokailu Suomessa kuuluu esi- ja peruskoulun oppilaille, sekä lukion ja ammatillisen perusasteen opiskelijoille. (Opetushallitus 2012.)

2.2 Kouluruokailu opetussuunnitelmassa

Opetussuunnitelmien laadinta koulussa tapahtuu valtakunnallisten opetussuunnitelman perusteiden pohjalta. Ne laatii Opetushallitus. Kouluruokailu kuuluu osaksi opetussuunnitelmaa. Paikallisessa opetussuunnitelmassa tulee olla kuvattuna kouluruokailun tavoitteet ja keskeiset periaatteet. Lisäksi opetussuunnitelmasta tulee löytyä kouluruokailussa huomioon otettavat terveyst-, ravitsemus- ja tapakasvatuksen tavoitteet. Kouluruokailu on kirjattuna opetussuunnitelmaan ja kouluruokailun toiminta-ajatusta voidaan pitää ohjekirjana kouluruokailuun. (Lintukangas ym. 2007, 11–12.)

Opetussuunnitelma on tärkeä tuoda koko henkilöstölle tiedoksi. Opetussuunnitelma koskee koko koulun henkilöstöä, eikä se saa jäädä vain opetuksessa toimivien henkilöiden tiedoksi. Uudet työntekijät on tärkeää perehdyttää työhön ja myös lyhyessä työsuhteessa työskentelevien perehdyttäminen on oltava riittävää. (Lintukangas ym. 2007, 16–17.)

Kouluruokailun tavoitteet ja ajatukset tulee löytyä jokaisen koulun opetussuunnitelmasta ja työsuunnitelmasta. Näin varmistetaan yhteinen näkemys ja luodaan

arviointipohja jatkuvalle kehittämiselle. Koulu toimii kasvatuksellisena yhteisönä, joten koko koulun henkilöstöllä on oltava yhteisesti sovitut kasvatuskäytännöt. (Lintukangas ym. 2007, 17.)

2.3 Kouluruokailusuositukset

Kouluruokailun onnistumisen kannalta tarvitaan ammattitaitoinen ruokahenkilöstö palvelutehtäviin, jonka osaaminen erilaisten täydennyskoulutusten avulla tulee turvata. Koululounas on järjestettävä oppilaiden normaaliin päivärutmiin sopivaksi. Parhain aika lounaan nauttimiseen on klo 11–12. Koululounaan nauttimiseen tulee varata vähintään 30 minuuttia aikaa, tällöin oppilaat ehtivät syödä lounaansa rauhasa. (Kouluruokasuositus 2008, 6–7.)

Oikein koostetun kouluaterian on määrä kattaa kolmannes oppilaan päivän energiantarpeesta. Koululounaan energiaravintoaineiden määrien ja rasvojen laadun on oltava suositusten mukaiset. Kouluruoan ravintosisällön suositusten perustana ovat valtion ravitsemusneuvottelukunnan Terveystta ruoasta-suomalaiset ravitsemussuositukset (2014). Rasvojen määrän energiaravintoaineista lounaalla tulee olla 30 % energiasta, josta tyydyttyneiden rasvojen osuus saa olla enimmillään 10 %. Proteiinien osuus lounaalla tulee olla 15 % ja hiilihydraattien osuus on 55 % energiasta. Viitteellinen energiansaanti toisen asteen opiskelijoille on 860 kcal. (Kouluruokasuositus 2008, 7–8.) Uusien pohjoismaisten ravitsemussuositusten (2013) pääkohdat julkistettiin Kööpenhaminassa 2013. Pohjoismaiset ravitsemussuositukset toimivat pohjana kaikille Pohjoismaiden kansallisille ravitsemussuosituksille. Uusituissa suosituksissa kiinnitetään yksittäisiä ravintoaineita enemmän huomiota ruokavalion kokonaisuuteen. Uusien suositusten mukaan rasvojen osuus energiasta tulee olla 25–40 %, josta tyydyttyneiden rasvojen osuus tulee olla alle 10 % kokonaisenergiansaannista, proteiinien osuus 10–20 % energiansaannista ja hiilihydraattien osuus 45–60 energiansaannista. (Pohjoismaiset ravitsemussuositukset uudistettiin: Huomio yksittäisistä ravintoaineista ruokavalion kokonaisuuteen 2013). Suomalaiset ravitsemussuositukset pohjautuvat Pohjoismaisiin ravitsemussuosituksiin. Suomalaiset ravitsemussuositukset uudistettiin 2015. Energiaravintoaineiden, eli rasvojen, proteiinin ja hiilihydraattien saanti on suoma-

laisissa ravitsemussuosituksissa sama kuin Pohjoismaisissa ravitsemussuosituksissa. (Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 25.)

Koululounaan on oltava päivittäin täysipainoinen ja ravitsemussuositusten mukainen. Täysipainoinen koululounas pitää sisällään lämpimän ruoan, kasvislisäkkeen, ruokajuoman, leivän ja levitteen. Puuro- ja keittoateriat tulee täydentää leikkeleellä ja marjoilla, hedelmillä tai kasviksilla. Kasviksia, hedelmiä ja marjoja tulee olla runsaasti ja salaatinkastikkeen tulee olla öljypohjaista. Leivän tulee olla runsaskuituista ja mielellään vähäsuolaista, levitteenä käytetään pehmeää kasvirasvalevitettä. Energialisäkkeenä tarjotaan perunaa, pastaa tai riisiä ja leikkeleiden ja lihojen tulee olla vähärasvaisia. Ruokajuomina tarjotaan vähärasvainen maito tai piimä ja vettä on oltava janojuomaksi. Kalaa olisi hyvä tarjota kaksi kertaa viikossa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. (Kouluruokasuositus 2008, 7–8.)

Oppilaille suositellaan kokoamaan ravitsemussuositusten lautasmallin mukainen malliateria näkyville. Malliateria tulee sijoittaa niin, että oppilas näkee sen ennen ruoan ottamista omalle lautaselleen. Malliateria on oikein koostettu, kun lautasesta puolet on täytetty kasviksilla, energialisäkettä on neljäsosa lautasesta ja lihaa, kalaa, munaa tai papuja on toinen neljännes lautasesta. Malliateria sisältää myös 1–2 leipäviipaleita kasvirasvalevitteellä sekä lasillisen rasvatonta maitoa tai piimää. Lounaaseen kuuluva mahdollinen jälkiruoka kuuluu myös malliateriaan. (Kouluruokasuositus 2008, 10.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tekemän tutkimuksen mukaan ammatillisista oppilaitoksista 86 % ilmoitti järjestävänsä kouluruokailun kouluruokasuositusten mukaan. Tutkimustulokset ovat vuodelta 2014. Parannusta edelliseen tutkimukseen verrattuna oli tapahtunut. Vuoden 2012 tutkimuksessa kouluruokasuositusten mukaan kouluruokailun järjesti 82 % ammatillisista oppilaitoksista. Tulokset ovat koko maamme alueelta. (Manninen ym. 2015, 1.)

Kouluruokailun kustannukset Suomessa vuonna 2014 ammatillisissa oppilaitoksissa ovat 538 euroa opiskelijaa kohden vuodessa. Kustannustiedot ovat peräisin Opetushallituksen opetus- ja kulttuuritoimen rahoitusjärjestelmän raporteista. (Manninen ym. 2015, 4.)

2.4 Kouluruokailu ammatillisen koulutuksen opiskelijoiden keskuudessa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) teettämän kouluterveyskyselyn kautta saadaan tietoa nuorten kouluruokailutottumuksista. Ammatilliset oppilaitokset olivat olleet mukana kyselyssä vuodesta 2008 lähtien ja kyselyyn vastaavat ammatillisen perusopetuksen 1. ja 2. vuoden opiskelijat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2016.) Valtakunnallisen kouluterveyskyselyn mukaan koululounaan söi ammatillisen oppilaitoksen 1. ja 2. vuoden opiskelijoista 69 % päivittäin (Manninen ym. 2015, 4).

Kouluterveyskyselyn (Viksted ym. 2008) mukaan vuosina 2010/2011 ammattikoulujen 1. vuoden opiskelijoista koululounaan pojista nautti päivittäin 72 % ja 2. vuoden opiskelijoista 69 %. Tytöistä koululounaan söi päivittäin ensimmäisenä vuonna 72 % ja toisena opiskeluvuotena 71 %. Pojista 1. vuoden opiskelijoista ruokaili 3–4 kertaa viikossa 20 % ja 2. vuoden opiskelijoista 21 %. Yhtenä tai kahtena päivänä viikossa tai harvemmin ruokaili pojista 8 % ensimmäisen vuoden opiskelijoista ja 10 % toisen vuoden opiskelijoista. Tytöistä ruokaili 3–4 kertaa viikossa 1. vuoden opiskelijoista 18 % ja 2. vuoden opiskelijoista 19 %. Viikossa 1–2 kertaa tai harvemmin 1. vuoden tytöistä koululounaan söi 11 % ja 2. vuoden tytöistä 10 %.

Pääruoan ateriakokonaisuudesta söivät lähes kaikki 1. ja 2. vuoden tytöistä ja pojista. Pojista pääruoan söivät molempien vuosien opiskelijoista 97 %. Tytöistä ensimmäisenä vuonna pääruoan söi 94 % ja toisena vuonna 95 %. Kaikki aterian osat oli vastannut syövänsä pojista 36 % 1. vuonna ja 38 % 2. vuonna. Tytöistä kaikki aterian osat söi 1. vuonna 34 % ja 2. vuonna 37 %.

Pojat söivät salaattia aterialla vähemmän kuin tytöt. Vain hieman yli puolet pojista kumpanakin vuonna söi salaattia kouluaterialla, 1. vuonna 55 % ja 2. vuonna 57 %. Suurimmalla osalla tytöistä salaatti kuului kouluateriaan molempina vuosina. Ensimmäisenä vuonna 82 % tytöistä söi salaattia ja toisena vuonna 84 %. Leipää tytöt ja pojat söivät aterialla hyvin samankaltaisesti, mutta maidon tai piimän juonnissa oli eroa sukupuolittain. Ensimmäisen vuoden opiskelijoista 50 % tytöistä joi maitoa tai piimää ja pojista 73 %. Toisen vuoden opiskelijoista tytöistä maitoa tai piimää joi 54 % ja pojista 74 %. (Viksted ym. 2012, 12–14.)

Seinäjoen seudulla Mustajärvi (2013) on tehnyt opinnäytetyönään tutkimuksen nuorten ruokailusta. Tutkimuksen kohteena olivat peruskoulujen lisäksi myös lukion opiskelijat. Lukion opiskelijat ovat saman ikäisiä, kuin ammattiopiston opiskelijat, joten tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää vertailukohtana ammattiopiskelijoiden ruokailussa. Lukiolaisten vastauksia kyselyssä oli 103 kappaletta. Vastanneista miesten osuus oli 38 % ja naisten 62 %. Lukiolaisista kouluruoan söi päivittäin tai lähes päivittäin 86 %. Vastaajista 15 % söi tätä harvemmin koululounaan. Lukiolaisista 69 % ilmoitti syövänsä koululounaan lisäksi ruoan kotonakin päivittäin ja 22 % söi kotona myös lähes joka päivä. Loput 10 % söivät lämpimän aterian kotona harvoin tai ei ollenkaan. (Mustajärvi 2013, 59–62.)

Etelä-Kymenlaaksossa toteutetussa tyytyväisyyskyselyssä on selvitetty ammattiopiston opiskelijoiden kouluruokailutottumuksia. Kyselyssä on tiedusteltu opiskelijoiden ruokailutiheyttä ja vastausvaihtoehtoina on ollut 5 kertaa viikossa, 3–4 kertaa viikossa, 1–2 kertaa viikossa tai ei ollenkaan. Vastaajia kysymykseen oli ollut 161. Lähes puolet vastaajista ruokaili 5 kertaa viikossa. Naiset ruokailivat päivittäin hieman enemmän kuin miehet. 3–4 kertaa viikossa ruokaili 32,7 % vastaajista. Miesten osuus tässä kohdassa oli yli 10 % enempi kuin naisten osuus. Viikossa vain 1–2 kertaa ruokaili naisista 20 % ja miehistä 10 %. Yhteenlaskettuna 1–2 kertaa viikossa ruokaili n. 15 % vastaajista. Ei koskaan ruokailevia oli vastaajista 5 %. Ruokailun koulussa miehistä jätti aina väliin n. 2 % ja naisista n. 6 %. (Almgrén 2011, 32–33.)

Ojalan (2012) tekemässä tutkimuksessa selvitetään keinoja biojätteen vähentämiseksi. Tutkimus on suoritettu Seinäjoen koulutuskuntayhtymän Kirkkokadun opetuspisteessä Seinäjoella. Nuorten lautasjätteen määrää on punnittu ja pohdittu syitä lautasjätteen syntymiseen. Tutkimuksesta selviää, että lautasjätettä syntyy, kun ruokaa otetaan lautaselle enemmän kuin jaksetaan syödä. Ruoan tarjoilutavat vaikuttavat myös lautashävikin syntyyn. Esimerkkinä Ojalan tutkimuksessa on pannukakut. Asiakkaalle annosteltuna pannukakkuja tuotiin vähemmän biojätteenseen. Itse otettuina pannukakkujen määrä saattoi muodostua lautasella suuremmaksi kuin asiakas jaksoi syödä ja pannukakkuja palautui biojätteeksi lautaselta. Oikeankokoisten tarjoiluotinten valinta voi osaltaan vähentää lautasjätettä, liian isoilla ottimilla ruokaa otetaan helposti liikaa lautaselle. (Ojala 2012, 32–33.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Palvelutoiminnassa nykypäivän käsitteitä ovat asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys. Opiskelija on asiakkaana kouluruokailussa ja tässäkin tapauksessa asiakas on otettava huomioon. Asiakkaiden tarpeista ja odotuksista tulee olla kiinnostunut ja asiakassuhde on pidettävä kunnossa. Asiakastyytyvääsyyttä voidaan selvittää kyselyjen avulla. Asiakkailta tulee palautetta suullisesti päivittäin, mutta siihen ei aina ehditä kiinnittää riittävästi huomiota. Negatiivinen palaute on keittiöhenkilökunnalle tärkeää. Sen avulla tiedetään kehittää palveluja paremmaksi. (Mikkola-Montonen ym. 2007, 56.)

Keittiön on osattava yhdistää asiakkaan odotukset omiin tavoitteisiinsa, joiden pohjalla ovat ravitsemustavoitteet. Asiakkaita tulee kuunnella, mutta aina ei voi tarjota pelkästään suosikkiruokia. Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on saada oppilaat ymmärtämään terveellisen kouluruoan merkitys, joka on keittiön tavoite. Palvelutilanteen tuottaessa asiakkaalle miellyttäviä elämyksiä ja sen samalla palkitessa työntekijöitä, voidaan puhua onnistuneesta palvelutilanteesta. (Mikkola-Montonen ym. 2007, 56.)

Oppilaille tulee luoda kiireetön ja terveelliset valinnat mahdollistava ruokailuympäristö. Viihtyisässä ruokailuympäristössä nuoret oppivat ymmärtämään säännöllisen ruokailun ja yhdessäolon merkitystä oman hyvinvointinsa edistäjänä. (Kouluruokasuositus 2008, 7.)

Ruoan ollessa monipuolista ja värikästä, sekä tietenkin maittavaa, voidaan puhua hyvästä ruoasta. Nuorena opituilla ruokavalinnoilla ja tavoilla on todennetusti vaikutusta aikuisiän ruokavalintoihin. Nuoren ohjaaminen terveellisten ruokailutapojen pariin on haasteellinen tehtävä. Kouluruokailu tarjoaa terveellisen vaihtoehdon epäterveellisten välipalojen vallatessa tilaa nuorten ruokailussa. Nuoret eivät kovin

vielä ajattele ruokailutottumustensa seurauksia tulevaisuuden kannalta. (Lintukan-gas ym. 2007, 26.)

3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Oppilaat muodostavat käsityksen kouluruokailusta kokonaisuuden perusteella. Kokonaisuuteen vaikuttavia asioita ovat ruokailuhetki, keittiöhenkilökunnalta saatu kohtelu ja ruokailuympäristö. Oppilaiden muodostama käsitys siirtyy ennakoasenteena tuleville asiakkaille. Kyseessä on yrityskuva, jolla tarkoitetaan mielikuvaa koulukeittiöstä, ruoasta ja palvelusta. Puhutaan siis kouluruoan imagosta. (Mikkola-Montonen ym. 2007, 57.)

Vuorovaikutus ihmisten välillä on tärkeää asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaspalvelutilanne on suunniteltava alusta loppuun. Oppilaan huomioiminen ruokailun alussa on pohjana onnistuneelle vuorovaikutukselle. Ateriahetken jälkeen on tärkeää se, että ruokailijalle jäisi hyvä mieli jokaisen ruokailutapahtuman jälkeen. Kouluruokailu on aina sosiaalinen tapahtuma kaikkine ihmisten välisine kontakteineen. On väittämiä, joiden mukaan 90 % vuorovaikutuksesta tapahtuu sanattoman viestinnän välityksellä. Ensimmäisenä huomio kiinnittyy keittiöhenkilökunnan pukeutumiseen, siisteyteen, ryhtiin ja kävelytapaan. Toisille itse ruokaa enemmän voi merkitä keittiöhenkilökunnan olemus, ilmeet, eleet, äänensävy ja -paino. On hyvä muistaa, että hymy ei maksa mitään. Myönteisellä olemuksella, kuuntelulla ja ystävällisyydellä saa parhaiten myönteisiä ja tyytyväisiä asiakkaita. (Mikkola-Montonen ym. 2007, 56–57.)

Asiakaspalveluun vaikuttava asia on myös työyhteisön ilmapiiri. Sujuva yhteistyö heijastuu aina ulospäin etenkin asiakaspalvelutilanteissa. Jokainen työntekijä on yksilö, mutta työhön liittyvien arvojen, asenteiden ja periaatteiden pitää olla yhteiset. Asiakaspalvelijan on osattava malttaa mielensä ja käyttäytyttävä aikuismaisesti, vaikka asiakas käyttäytyisi sopimattomasti tai menettäisi malttinsa. Keittiö-

henkilökunnan tulee puheellaan ja käytöksellään osoittaa luotettavuutta ja turvallisuutta. (Mikkola-Montonen ym. 2007, 57–58.)

3.3 Asiakastyytyväisyys opiskelijoiden toimiessa asiakaspalvelutehtävissä

Almgrénin (2011) tekemässä tutkimuksessa on tarkasteltu ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokaan ja opiskelijakahvioon Etelä-Kymenlaakson ammattioppilaitoksessa. Kahviossa asiakaspalvelussa toimivat pääosin oppilaitoksen majoitus-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijat. Kyselyn avulla oli selvitetty asiakkaiden tyytyväisyyttä kahvion asiakaspalveluun. Vastaajia oli 161 joista 67 % oli ollut tyytyväinen palveluun. Loput olivat olleet jollain tapaa tyytymättömiä. Vastausvaihtoehtoina kysymykseen kahvion asiakaspalvelusta olivat olleet erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön ja erittäin tyytymätön. Kyselyssä oli avoimella kysymyksellä haettu asiakkaiden mielipiteitä kahvilan toiminnasta. Asiakkaiden vastauksia olivat olleet, että asiakaspalvelu saisi olla ystävällisempää, palvelun ystävällisyys oli riippuvainen henkilöstä, asiakaspalvelu on toimivaa ja laadukasta palvelua ja asiakaspalvelualttiutta ei löytynyt. Vaikka asiakkaat olivat suurilta osin tyytyväisiä, oli tutkimuksessa vastausten perusteella huomattu, että asiakaspalvelun laatuun olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota opetustilanteissa. (Almgrén 2011, 24–25.)

4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

4.1 Toimeksiantajan kuvaus

Seinäjoen koulutuskuntayhtymään kuuluva Lapuan opetuspiste on vahva metalli- ja konealan toimija ja tästä syystä ruokailijamäärä koostuu suurelta osin nuorista miehistä. Lapuan pisteen koulutusaloja ovat automaatioasentaja, autoasentaja, ICT-asentaja, kokki, koneistaja, levyseppähitsaaja, lähihoitaja, merkonomi, matkailupalvelujen tuottaja, putkiasentaja, sähköasentaja ja talonrakentaja. (Sedu 2015) Ainoastaan kokki- ja matkailupalveluiden tuottaja linjojen luokat koostuvat pääosin naisista. Miesten osuus on kasvanut kokkilinjalla viimeisten vuosien aikana. Lähihoitaja ja merkonomilinjalla löytyy niin miehiä kuin naisia luokista. Muiden alojen luokat koostuvat Lapualla pääosin miehistä.

Lapuan opetuspisteessä valmistetaan päivittäin ruokaa suunnilleen 300 annosta. Ruokailijat koostuvat opiskelijoista ja henkilökunnasta. Henkilökunnan osuus ruokailijamäärästä on noin 40 henkilöä, joten opiskelijoiden määrä on päivittäin noin 260 ruokailevaa opiskelijaa. Opiskelijamäärä saattaa hieman vaihdella työharjoittelujaksojen ja lukujärjestyksien mukaan. Ruokailijat ruokailevat luokkien mukaan porrastetusti klo 10.40–12:00 välisenä aikana. Lapuan toimipisteen keittiö ja ruokailutilat on muutama vuosi sitten uusittu kokonaan. Ruokasalin tilat laajenivat huomattavasti ja asiakaspaikkoja saatiin paljon lisää. Ruokasalin puolella asiakaspaikkoja on oppilaille tällä hetkellä 180. Ruokalinjasto saatiin remontin myötä toimivammaksi ja nopeammaksi. Uusiin tiloihin päästiin muuttamaan vuonna 2013.

Remontin yhteydessä uusittiin koko ruokalinjasto ja samalla se muuttui kaksipuoliseksi. Ennen ruoanottopisteitä oli vain yksi ja oppilaat moittivat linjaston hitautta usein. Nykyään jonoa muodostuu ajoittain siitä syystä, että oppilaat eivät noudata omien luokkiensa ruokailuaikoja.

Keittiöllä on vakituista henkilökuntaa päivittäin 3 työntekijää, ravitsemispäällikkö, sekä kaksi ravitsemistyonohjaajaa. Lapuan toimipisteessä opiskelee kokkilinjan opiskelijoita. Omien lukujärjestyksiensä mukaisesti opiskelijat osallistuvat suurkeittiöllä ruoanvalmistukseen. Oppilaat toimivat keittiöllä opettajansa ja keittiöhenkilö-

kunnan avustuksella. Oppilaat suorittavat opiskeluihin kuuluvat suurkeittiötuntinsa koulun suurkeittiöllä. Ruokalistaa laatiessa otetaan huomioon, milloin keittiöllä on opiskelijoita ruoanvalmistuksessa ja milloin ruoka täytyy ehtiä valmistaa vain keittiöhenkilökunnan toimesta.

Lapuan toimipisteellä toimii myös kahvio opiskelijoille. Kahvion toiminnan ylläpitäminen kuuluu keittiöhenkilökunnalle, mutta myös opiskelijat osallistuvat kahvion toimintaan suurkeittiöllä ollessaan. Kahvion kassatyöskentely ja asiakaspalvelu sisältyy heidän opetussuunnitelmaansa.

Kahvio on aloittanut toimintansa Lapuan toimipisteessä remontin valmistumisen jälkeen. Remontin yhteydessä rakennettiin keittiön yhteydessä toimiva opiskelijakahvio. Opiskelijat käyttävät kahvion palveluita päivittäin paljon. Suurin osa kahvion myynnistä tapahtuu aamulla ensimmäisen välitunnin aikana. Aamulla oppilaat ostavat enimmäkseen kahvia ja leipää, myös virvoitusjuomia ostetaan aika paljon. Iltapäivälläkin oppilaat käyvät kahviossa, asiakkaita käy kuitenkin iltapäivällä aamuun verrattuna vähemmän. Iltapäivällä oppilaat ostavat enemmän pullaa ja makeisia kahvin kanssa. Lounasaikaan kahvion osalta on hiljaista. Kahvio sitoo toimintaansa yhden keittiötyöntekijän kokopäiväisesti.

4.2 Tutkimuksen tarve ja tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ammattikouluopiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokaan ja kahvion palveluihin. Lisäksi haluttiin selvittää nuorten ruokailutottumuksia ja koululounaan merkitystä nuorten päivissä. Haettiin tietoa siitä, kuinka moni jättää koululounaan kokonaan väliin ja mistä syystä koululounas jätetään syömättä. Haettiin tietoa siitä, mihin nuoret ovat tyytyväisiä ruokailun suhteen ja millaisiin asioihin he toivovat kehitystä. Haluttiin opiskelijoiden mielipiteitä siitä, millaisia ruokia he toivovat ruokalistalla olevan.

Tutkimus toteutettiin keittiöhenkilökunnan tarpeesta saada tietoa, jonka avulla palvelua voidaan kehittää paremmaksi. Ruokalistaa haluttiin uudistaa ja kehittää opiskelijoita kuunnellen. Ruokalistalle haluttiin uusia ruokia mukaan ja kyselyn avulla haettiin tietoa, millaisia ruokia nuoret mielellään söisivät. Tavoitteena oli sel-

vittää, mihin aterian osiin nuoret olivat tyytyväisiä ja mihin toivottiin eniten muutoksia.

Ruokalan siisteydestä haluttiin myös tietoa ruokailijoiden näkökulmasta. Ruokalan pöydät pyyhitään kolme kertaa päivässä ja tuolit pyyhitään lounasruokailun jälkeen päivittäin. Ruokalan lattia siivotaan ulkopuolisen siivousfirman toimesta päivittäin.

4.3 Tutkimuksen menetelmät

Tutkimus suunnattiin ammattikoulun 1.–3. vuoden opiskelijoille. Haluttiin nimenomaan tietoa oppilaiden näkökulmasta ruokailun suhteen, joten henkilökunta rajattiin kyselyn ulkopuolelle. Tutkimuksen suorittamisesta keskusteltiin Lapuan toimipisteen koulutuspäällikön ja ravitsemispäällikön kanssa. Tyytyväisyyskysely kahvion palveluiden osalta suoritettiin samassa ruokalan kyselyn kanssa. Kahviota koskevat kysymykset olivat kysymyslomakkeella eriteltynä omalle sivulleen. Kahvion palveluiden kyselyn avulla toivottiin ideoita siihen, miten voitaisiin kehittää myytävien tuotteiden valikoimaa oppilaille.

Aluksi oli tarve kartoittaa asiakastyytyväisyyttä vain ruokailun osalta. Kyselyyn lisättiin kuitenkin osuus, jonka avulla selvitettiin tyytyväisyyttä kahvion toimintaan ja tuotteisiin. Kahvion tuotevalikoimaan ei kuulu kovin paljon tuotteita ja valikoimaa halutaan laajentaa. Keittiöllä koettiin tarpeelliseksi kysyä suoraan kahvion asiakailta millaisia tuotteita he tahtoisivat myyntiin. Samalla haluttiin selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat tällä hetkellä myynnissä oleviin tuotteisiin.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeen (Liite 1) avulla. Kyselylomakkeen muotoa nuorille mietittiin tarkoin. Kyselylomake laadittiin selkeäksi ja vastausvaihtoehtoja rajattiin pois ”en tiedä” vastaus. Kyselylomakkeessa pakotettiin vastaajat ilmaisemaan oma mielipiteensä jokaisen kysymyksen kohdalla.

Kyselylomake haluttiin pitää riittävän lyhyenä ja selkeänä, jotta opiskelijat jaksaisivat vastata asiallisesti kyselylomakkeen viimeisiinkin kysymyksiin. Kysymykset laadittiin siten, että oppilaat pystyivät kertomaan mielipiteensä jokaisen aterian osalta erikseen. Maito on suositusten (Kouluruokasuositus 2008) mukainen rasvaton maito, josta saa koulumaitotukea ja leipänä on joka päivä pehmeää leipää,

joten nämä aterian osat jätettiin pois kyselylomakkeelta. Kysymyksillä haluttiin tietoa, kuinka tyytyväisiä oppilaat ovat tällä hetkellä lämpimiin ruokiin, salaatteihin ja jälkiruokiin.

Kyselylomakkeen laadinnassa haastavinta oli saada kaikki halutut kysymykset mukaan lomakkeelle. Kyselylomakkeen kysymysmäärä haluttiin pitää riittävän pienenä. Aluksi oli ajatus, että kysely tehtäisiin sähköpostin välityksellä opiskelijoille. Kysely päädyttiin kuitenkin toteuttamaan paperisten kyselylomakkeiden avulla ja keräämään vastaukset luokissa mahdollisimman suuren otannan saavuttamiseksi.

Kyselylomake käytiin läpi keittiöhenkilökunnan sekä suurkeittiöllä oppilaidensa kanssa työskentelevien opettajien kanssa. Tarvittavia muutoksia tehtiin saatujen kommenttien avulla. Valmis kyselylomake testattiin pienellä (10 henkilöä) testiryhmällä, joka koostui opiskelijoista. Testiryhmän avulla saatiin opiskelijoiden näkökulma kyselylomakkeen täytön suhteen. Kyselylomake pyrittiin saamaan selkeäksi ja vastausvaihtoehdot sellaisiksi, että niitä ei voisi tulkita väärin.

Ruokalistan suunnittelu pohjautuu viiden viikon runkolistaan. Listalla on muutaman kerran viidessä viikossa myös puuropäivä. Kysymyksellä ruokailusta puuropäivinä haluttiin tietoa, kuinka moni jättää silloin kokonaan käymättä koululounaalla. toivottiin, että oppilaat laittaisivat kommentteja myös siitä, miksi eivät ruokaile puuropäivinä.

4.4 Tutkimuksen toteutus

Oppilaat täyttivät kyselylomakkeet luokissa opettajan valvonnassa. Kyselylomakkeiden jaosta lähetettiin opettajille tieto sähköpostitse etukäteen. Sähköposti sisälsi tarvittavan ohjeistuksen kyselylomakkeiden noutamiseen, täyttämiseen ja palautukseen. Kysely suoritettiin 9.–13. Marraskuuta. Kyselylomakkeet olivat noudettavissa keskeisellä paikalla viikon ajan ja viimeinen palautuspäivä oli ilmoitettu sähköpostissa. Kyselylomakkeita oli kahden ensimmäisen päivän aikana ottanut vain muutama opettaja. Kolmantena päivänä opettajille laitettiin sähköpostiviesti, jossa muistutettiin kyselyn teettämisestä opiskelijoille. Kyselylomakkeita laitettiin jakoon 260 kappaletta.

Kyselylomakkeiden vastaukset analysoitiin Excel-tilukkolaskentaohjelman avulla.

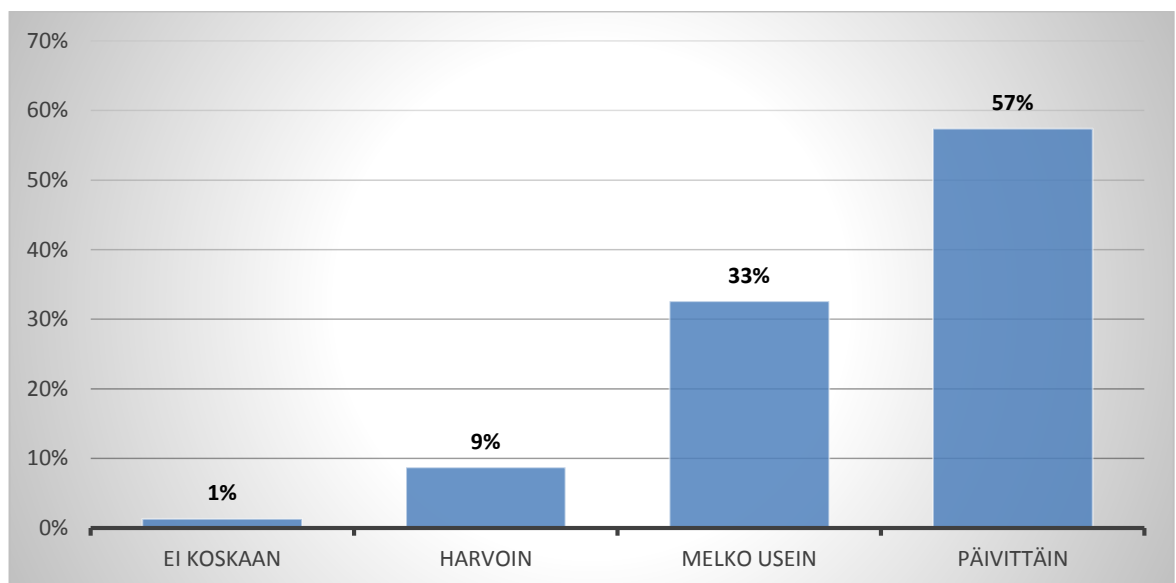
5 TULOKSET

5.1 Ruokalan tulokset

5.1.1 Taustatiedot

Vastauksia kyselyyn täytettiin yhteensä 230 kappaletta. Vastausprosentiksi kyselylle saatiin 88 %. Kyselyyn vastanneista miehiä oli 170 ja naisia 60. Miesten osuus ruokailijoista oli 74 % ja naisten osuus 26 %.

Opiskelijoiden ruokailua koulun ruokalassa kysyttäessä kolme opiskelijaa vastasi, ettei käy koskaan ruokailemassa koululla. Harvoin vastasi ruokailevansa 9 % opiskelijoista. Opiskelijoista 33 % vastasi käyvänsä melko usein syömässä. Vastaaajista yli puolet vastasi ruokailevansa koulun ruokalassa päivittäin. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Ruokailu ruokalassa (n=230).

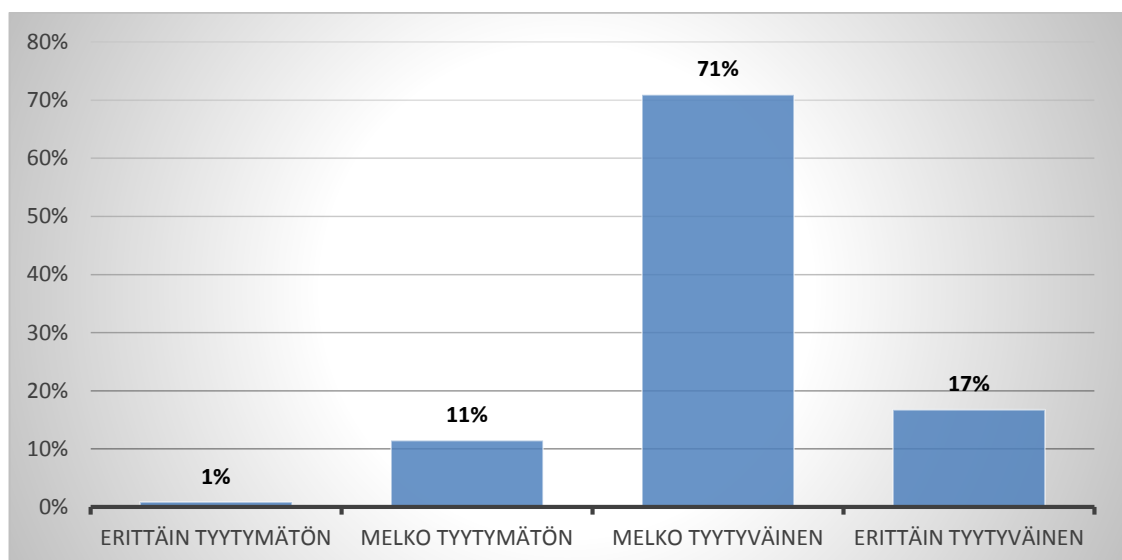
Päivittäin koulun ruokalassa nautti koululounaan miehistä 59 % ja naisista 52 %. Melko usein ruokalassa ruokaili miehistä 32 % ja naisista 35 %. Miehistä 8 % ilmoitti käyvänsä harvoin ruokailemassa koulun ruokalassa ja naisista harvoin ruokalassa kävi 10 %. Määrällisesti koululounaan syömättä ilmoitti jättävänsä 3 henkilöä. Kaksi naista ilmoitti, ettei huvita. Yksi mies ilmoitti lounaan väliin jättämisen syyksi sen, että kotona on aina koulun jälkeen lämmin ruoka.

Erityisruokavalioita noudattavia oli vastaajien joukossa vain 2 %. Erityisruokavaliot jakautuivat tasan miesten ja naisten suhteen. Erityisruokavaliota noudattavista kahdella oli maidoton ruokavalio, toisella heistä oli myös yksittäisiä vältettäviä raaka-aineita ja toisella maidottoman lisäksi munaton ruokavalio. Sianlihaton ruokavalio oli yhdellä vastaajalla uskonnollisista syistä ja yhdellä vastaajista oli gluteeniton ruokavalio. Yksi ilmoitti olevansa kasvisruokailija.

5.1.2 Tyytyväisyys kouluateriaan

Täyspainoinen kouluateria koostuu useasta eri aterian osasta. Kysymyslomakkeen kysymyksillä haluttiin tietoa opiskelijoiden tyytyväisyydestä lämpimiin ruokiin, salaatteihin ja jälkiruokiin. Vastausvaihtoehtoina lomakkeella oli erittäin tyytymätön, melko tyytymätön, melko tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen.

Tyytyväisyys lämpimiin ruokiin jakautui miesten ja naisten suhteen aika tasaisesti. Miehistä ja naisista erittäin tyytyväisiä oli saman verran. Melko tyytyväisiä naisista oli hieman useampi kuin miehistä, miehistä 69 % ja naisista 76 %. Tyytymättömyyttä lämpimiin ruokiin oli miehillä hieman enemmän kuin naisilla. Miehistä 14 % oli erittäin tai melko tyytymätön ruokiin, kun vastaavasti naisten osuus oli 7 %.

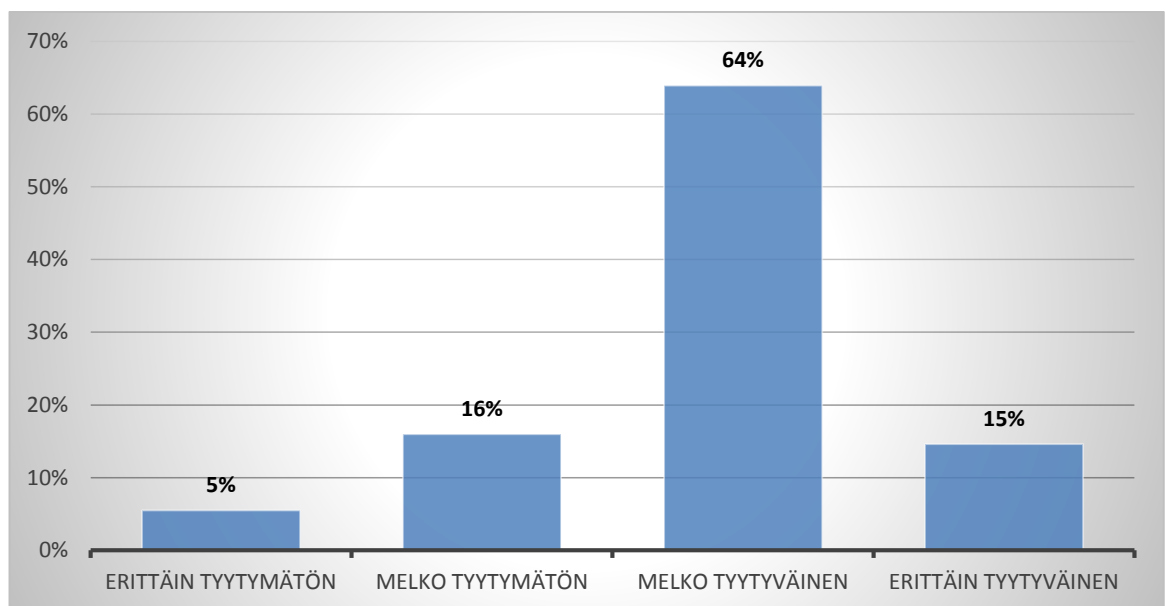


Kuvio 2. Tyytyväisyys lämpimiin ruokiin (n=224).

Lämpimiin ruokiin opiskelijat olivat tyytyväisiä. Vain yhteensä 28 vastaajaa oli vastannut olevansa melko tyytymätön tai erittäin tyytymätön. Suurin osa (88 %) oppilaista oli tyytyväinen lämpimiin ruokiin. (Kuvio 2.)

Listalle toivottiin mm. nugetteja, pitsaa ja enemmän makaronilaatikkoa. Kasvikset haluttiin pois kastikkeista ja perunoiden kypsyydestä oli muutama maininta. Muutama toivoi enemmän kasvisruokia lounaalle, kun taas paljon toiveita tuli siitä, että lihaa saisi olla enemmän ruokalistalla. Enimmäkseen oli toivottu ihan perusruokaa.

Salaatteihin opiskelijat olivat enimmäkseen tyytyväisiä. Oppilaista vain noin viidesosa oli erittäin tai melko tyytymätön. Melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä salaatteihin kouluruokailussa oli 79 % vastaajista. (Kuvio 3.) Kouluruokailussa käyvistä vastaajista 5 oppilasta ei vastannut kysymykseen lainkaan. Kukaan heistä ilmoitti, että he eivät syö salaatteja lainkaan.

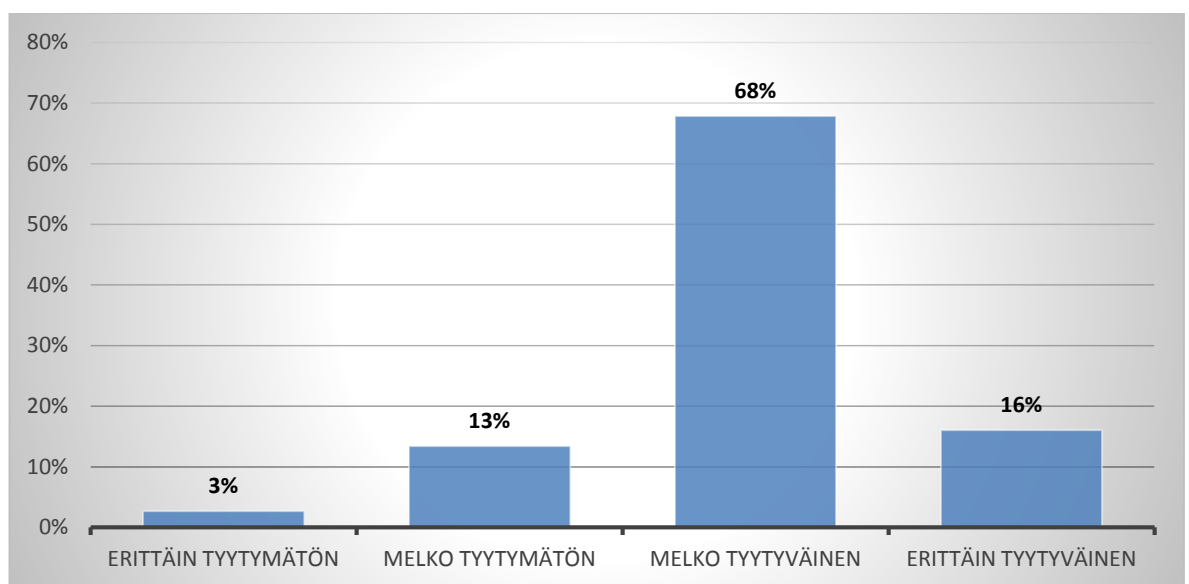


Kuvio 3. Tyytyväisyys salaatteihin (n=219).

Miesten ja naisten suhteen tyytyväisyydessä salaatteihin ei ollut suurta eroa. Miehistä 79 % oli tyytyväisiä salaatteihin. Naisista tyytyväisiä oli 77 %. Hieman useampi nainen kuin mies ilmoitti olevansa erittäin tyytyväinen salaatteihin. Tyytymättömiä salaatteihin miehistä oli 21 %. Naisista 24 % ilmoitti olevansa tyytymätön salaatteihin.

Tyytymättömyyden syiksi ilmoitettiin useammassakin lomakkeessa paprika, jota toivottiin vähemmän käytettäväksi salaateissa. Yksi vastanneista toivoi salaattikomponenttien tarjollepanoa omissa astioissa, jotta voisi itse koota salaattinsa. Salaatiksi toivottiin eniten ihan perussalaattia, jossa on kurkkua ja tomaattia. Vesimelonია toivottiin käytettäväksi salaateissa enemmän muutamassa lomakkeessa.

Jälkiruokiin vastaajista vain 16 % oli tyytymättömiä. Tyytyväisiä jälkiruokiin vastaajista oli 84 %. (Kuvio 4.) Ruokailussa käyvistä kolme oli vastannut, etteivät he syö jälkiruokia lainkaan.



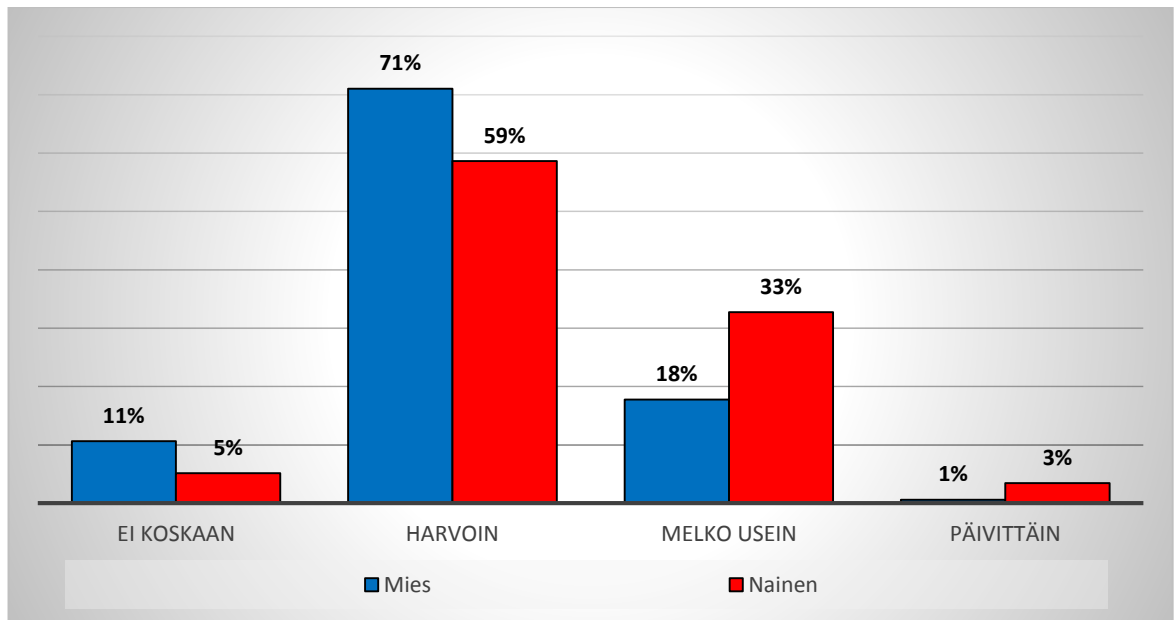
Kuvio 4. Tyytyväisyys jälkiruokiin (n=221).

Naisista erittäin tyytyväisiä oli 23 % ja miehistä 14 %. Melko tyytyväisiä naisista oli 59 % ja miehistä oli jopa 71 %. Tyytyväisiä miehistä jälkiruokiin oli yhteensä 85 % ja naisista vain 3 % vähemmän oli tyytyväisiä. Tyytymättömyys jälkiruokien suhteen jakautui miesten ja naisten välillä hyvin samankaltaisesti. Tyytymättömiä jälkiruokiin miehistä oli 15 % ja naisista 18 %.

Tyytymättömyyden syitä olivat kiisselin rakenne tai sitten tarjolla oli liikaa kiisseleitä. Rahkajälkiruokia toivottiin enemmän, ja muutama toivoi pullaa enemmän. Suklaajälkiruokia oli myös toiveena listalle enemmän.

Harvoin tai ei koskaan ruokaa lautaselleen jättivät useammin naiset kuin miehet. Naisista 64 prosentilta tuli vain vähän ruokajätettä ja miehistä 82 prosentilta ruoka-

jätteen määrä oli vähäinen. Naisilta kertyi ruokajätettä päivittäin enemmän kuin miehiltä. Naisista 36 % jätti melko usein tai päivittäin lautaseltaan jotain syömättä. Miehistä vain hieman vajaa viidennes (19 %) kerrytti ruokajätteen määrää päivittäin tai melko usein. (Kuvio 4.)

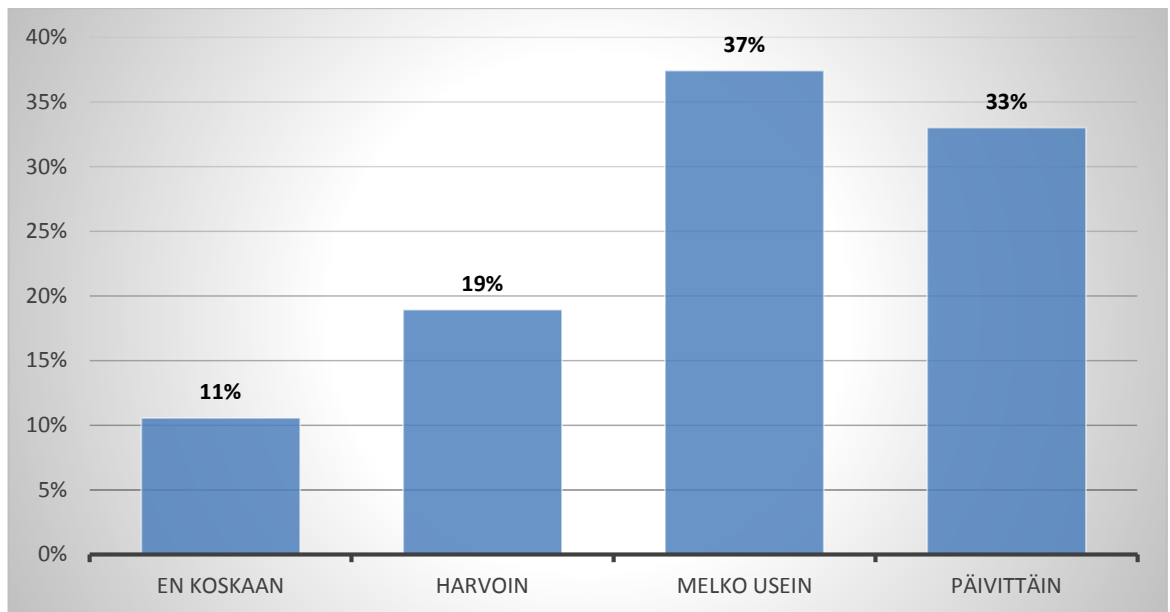


Kuvio 4. Ruoan jättäminen lautaselle (n=227).

Kysymykseen vastanneista yhteensä vain 1 % ilmoitti jättävänsä ruokaa lautaselle päivittäin. Melko usein ruokaa lautaselle ilmoitti jättävänsä 22 % vastanneista. Suurin osa vastaajista jätti harvoin ruokaa lautaselleen. Harvoin ruokaa jättävien osuus vastanneista oli 68 % ja 9 % ilmoitti, ettei jätä koskaan ruokaa lautaselle.

Moni ilmoitti, että ruokaa jää lautaselle, koska hän ottaa linjastosta enemmän kuin jaksaa syödä. Muutama vastaaja kirjoitti, että ruoka näytti hyvältä, mutta ei ollutkaan sen makuista kuin hän kuvitteli sen olevan. Muita syitä olivat, ettei ruoka ollutkaan hyvää tai perunat olivat raakoja.

Puuropäivä kuuluu ruokalistalle säännöllisin väliajoin. Ruokalistojen laadinta tapahtuu ennalta määritellyn runkoruokalistan pohjalta. Kysymykseen toivottiin vastauksia, miksi puuropäivä mahdollisesti jätetään väliin ja kuinka moni ruokailee puuropäivinäkin.



Kuvio 5. Ruokailu puuropäivänä (n=227).

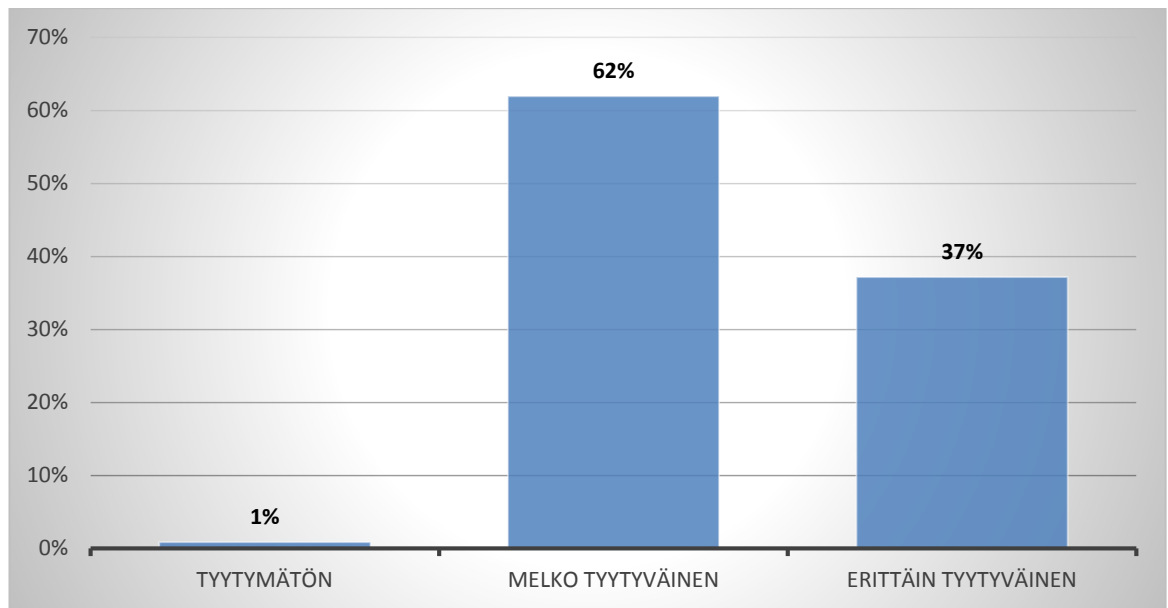
Puuropäivän jätti väliin 30 % harvoin tai ei koskaan. Vastaajista 70 % vastasi ruokailevansa puuropäivinäkin aina tai melko usein. (Kuvio 5.)

Miehet ruokailivat puuropäivinä hieman useammin kuin naiset. Naisista ruokaili puuropäivinä melko usein tai aina 64 % kun vastaavasti miehistä puuropäivinä kävi syömässä 73 %. Naisista puuropäivinä 22 % kävi vain harvoin syömässä. Naisista puuropäivän jätti väliin joka kerta 14 %. Miehistä vain 9 % ilmoitti, ettei käy koskaan puuropäivinä ruokailemassa ja harvoin vastasi käyvän 18 %.

Useampi vastaaja jätti puurolounaan väliin, koska puuro oli heidän mielestään paha. Muutama vastaaja kommentoi, että puuro kuuluu vain aamupalalle.

Ruokasalin tilat uudistettiin täysin remontin yhteydessä muutama vuosi sitten. Ruokasaliin saatiin uudet pöydät ja tuolit samalla ja asiakaspaikkojen määrä lisääntyi. Ruokasalin pöydät pyyhitään 3 kertaa päivässä ja tarpeen vaatiessa useammin.

Tyytyväisyyttä ruokasalin siisteyteen kysyttiin opiskelijoilta. Vastausvaihtoehtoina tyytyväisyyteen ruokasalin siisteydestä olivat erittäin tyytymätön, melko tyytymätön, melko tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen. Lähes kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä ruokalan siisteyteen. (Kuvio 6.)

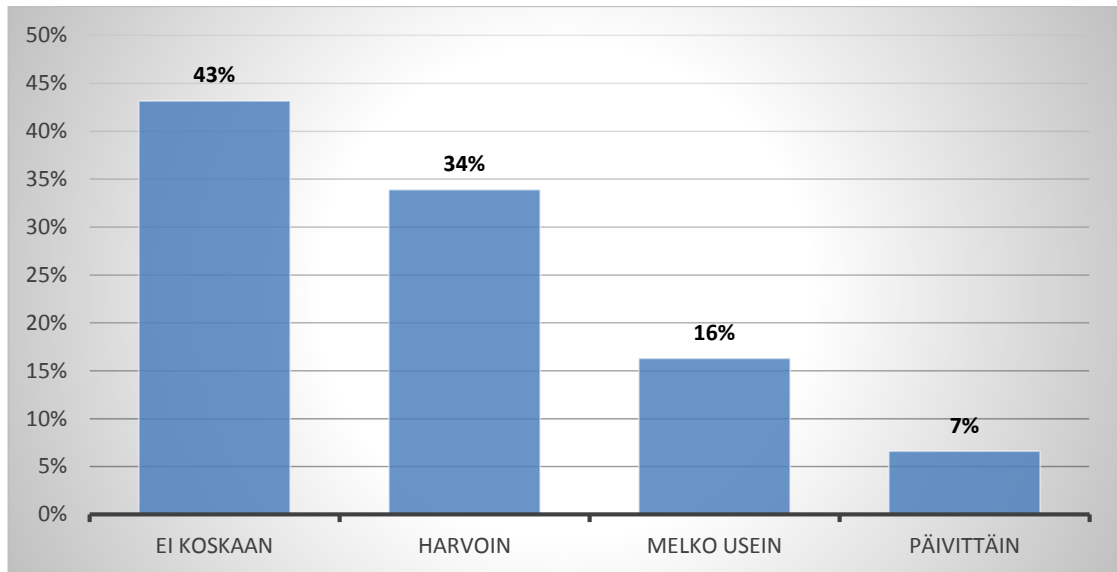


Kuvio 6. Tyytyväisyys ruokasalin siisteyteen (n=227).

Vastukset jakautuivat sukupuolittain erittäin samankaltaisesti. Erittäin tyytyväisiä siisteyteen oli miehistä 38 % ja naisista 34 %. Melko tyytyväisiä miehistä oli 61 % ja naisista 64 %. Vain muutama (3) vastaajista ei ollut tyytyväinen ruokalan siisteyteen.

5.1.3 Koululounaan merkitys

Kysymyksellä haettiin tietoa oppilaiden ruokailutottumuksista. Vastaajista lähes puolet söivät lämpimän aterian päivittäin koululounaan lisäksi. Kolmasosa vastaajista söi myös lähes päivittäin toisenkin lämpimän aterian. Osalle (23 %) koululounas jäi kuitenkin päivän ainoaksi ateriaksi melko usein tai jopa päivittäin.



Kuvio 7. Koululounas päivän ainoana ateriana (n=227).

Ruokailutottumuksissa miesten ja naisten välillä oli selviä eroja. Miehistä lähes puolet söi lämpimän aterian päivittäin koululounaan lisäksi, kun vastaavasti naisista vain 28 % söi toisenkin lämpimän aterian päivittäin. Koululounas oli harvoin päivän ainoa lämmin ateria 37 prosentille miehistä ja 26 prosentille naisista. Melko usein tai päivittäin koululounas jäi päivän ainoaksi ateriaksi miehistä vain 14 prosentilla. Naisista jopa 46 % ilmoitti koululounaan olevan melko usein tai päivittäin ainoa lämmin ateria.

Vapaavalintaiseen kysymykseen ruokalan toiminnan kehittämisestä vastauksia ei tullut.

5.2 Tyytyväisyys kahvion tarjontaan

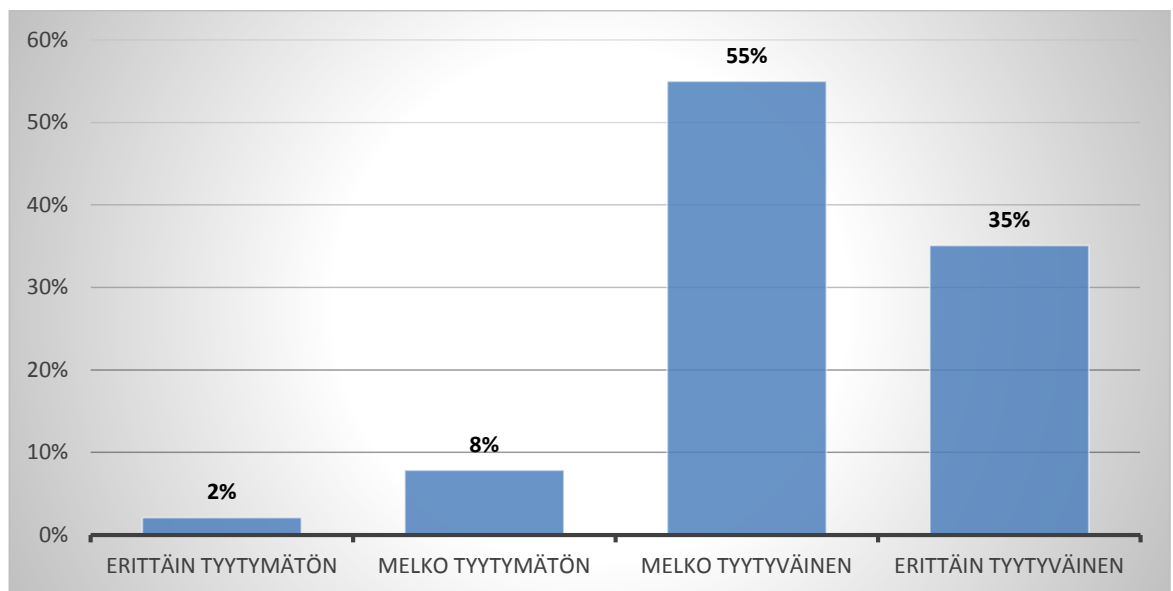
5.2.1 Taustatiedot

Kahvion kysely teetettiin samassa ruokalan tyytyväisyyskyselyn kanssa. Kahviota koskevaan osioon vastauksia tuli 197 kappaletta. Kahvion vastauksista 76 % tuli miehiltä ja 24 % vastaajista oli naisia.

5.2.2 Tyytyväisyys kahvion tuotteisiin

Kahvion tuotteet ovat pysyneet aika samoina vuodesta toiseen. Haluttiin kuulla opiskelijoiden mielipiteitä tuotevalikoimasta ja saada tietoa kaipaavatko he vaihtelua tuotteisiin. Vastausvaihtoehtoina tuotteiden tyytyväisyyttä mittaavissa kysymyksissä olivat erittäin tyytymätön, melko tyytymätön, melko tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen.

Lähes kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä kahvion myynnissä oleviin leipiin. Ainoastaan 10 % oli tyytymätön leipiin. Yli puolet vastaajista oli melko tyytyväisiä ja hieman yli kolmasosa oli erittäin tyytyväinen leipiin. (Kuvio 8.) Leipiä koskevaan kysymykseen jätti vastaamatta 6 henkilöä. Syyksi he ilmoittivat, etteivät osta leipiä kahviosta.



Kuvio 8. Tyytyväisyys kahvion leipiin (n=191).

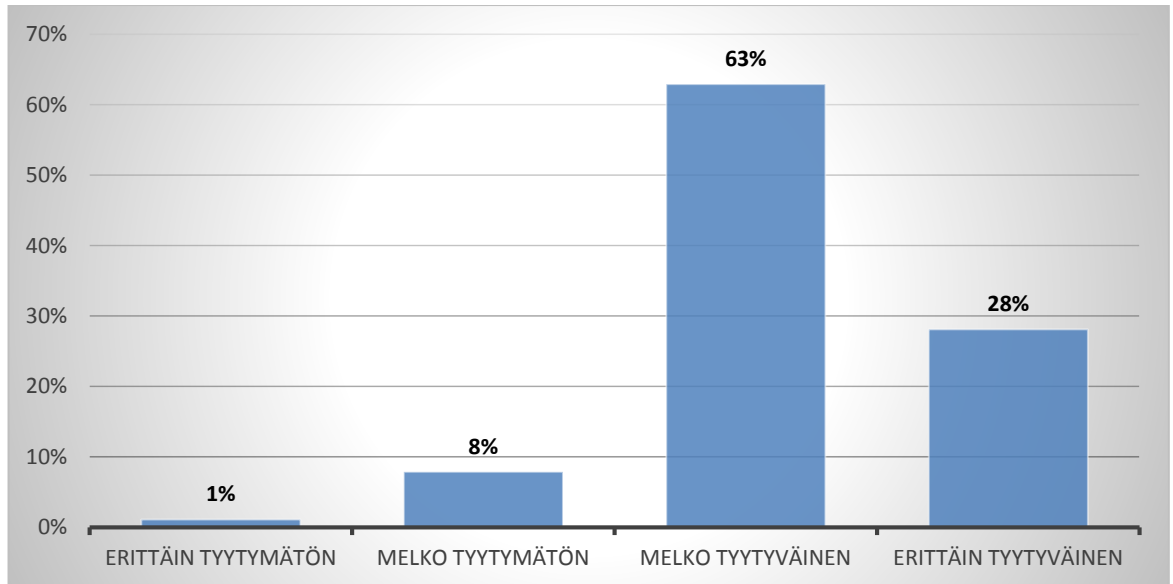
Miesten ja naisten välillä ei ollut vastauksissa juurikaan eroa. Miehistä 10 % ei ollut tyytyväinen leipiin ja naisista tyytymättömiä oli 11 %. Erittäin tyytyväisiä leipiin oli miehistä 8 % enemmän kuin naisista.

Leipiin toivottiin enemmän vaihtelua. Ruisleipiä toivottiin valikoimaan enemmän. Muutama ehdotus tuli, että myyntiin saataisiin myös kolmioleipiä.

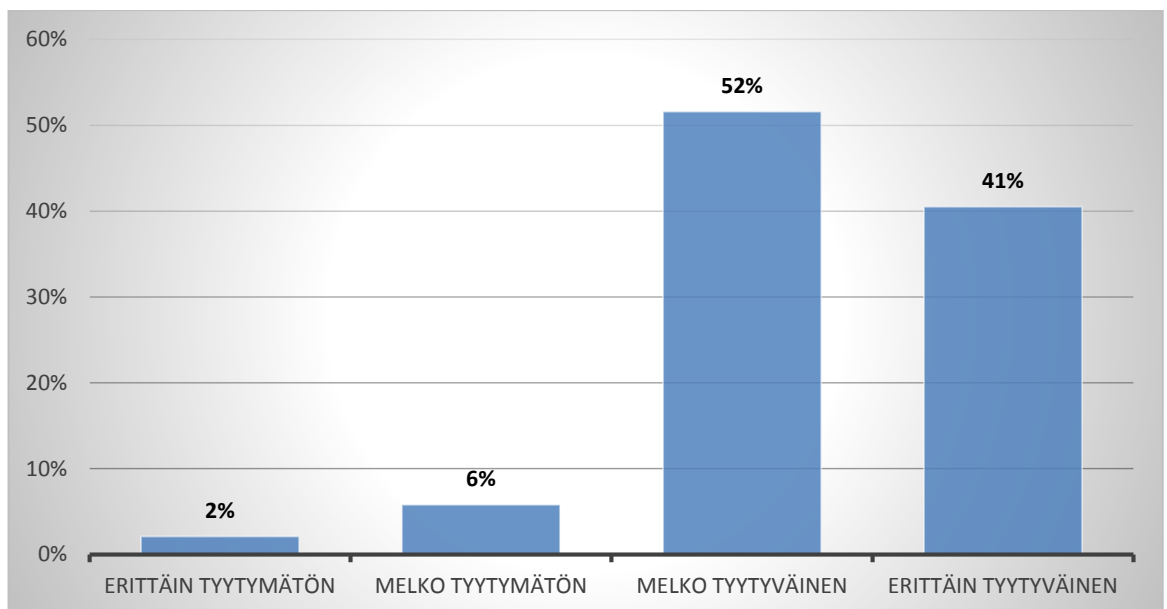
Kahvion pullavalikoimaan oltiin myös enimmäkseen tyytyväisiä. Kysymykseen vastaamatta jätti 19 henkilöä. Syynä vastauksen väliin jättämiselle oli, etteivät he os-

taneet kahviosta koskaan pullaa. Vastaajista vain 9 % oli jollain tapaa tyytymättömiä pulliin. Loput 91 % vastaajista olivat tyytyväisiä kahvion pulliin. (Kuvio 9.)

Miesten ja naisten välillä ei vastauksissa ollut kuin muutaman prosentin ero kunkin vastausvaihtoehdon kohdalla.



Kuvio 9. Tyytyväisyys kahvioon pulliin (n=178).



Kuvio 10. Tyytyväisyys kahvion juomiin (n=190).

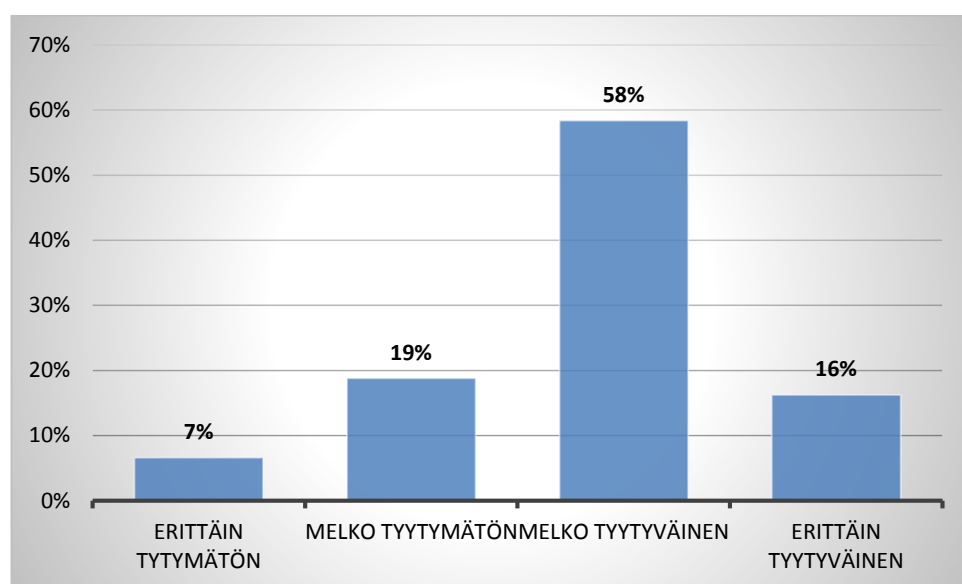
Kahvion juomiin opiskelijat olivat myös tyytyväisiä. Vastaajista vain 8 % ei ollut tyytyväinen kahviossa myytäviin juomiin. Tyytyväisiä juomiin oli jopa 92 % opiskelijoista. (Kuvio 10.)

Miesten ja naisten tyytymättömyyden välillä ei ollut kuin 5 % eroa. Naisten tyytymättömyys oli hieman suurempi kuin miesten. Puolet miehistä oli melko tyytyväisiä juomiin. Naisista melko tyytyväisiä oli 58 %. Erittäin tyytyväisiä juomiin oli enemmän miehissä kuin naisissa. Miehistä jopa 44 % oli erittäin tyytyväisiä juomiin. Naisista vastaavasti 30 % vastasi olevansa erittäin tyytyväinen.

Tyytymättömyyden syynä muutamilla oli kahvin hinta. Energiajuomia toivottiin myös myyntivalikoimaan.

5.2.3 Tyytyväisyys kahvion asiakaspalveluun

Kahvion asiakaspalveluun neljäsosa vastaajista ei ollut tyytyväisiä. vastaajista 74 % oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. (Kuvio 11.) Tyytyväisyys jakautui miesten ja naisten suhteen erittäin tasaisesti.



Kuvio 11. Tyytyväisyys kahvion asiakaspalveluun (n=197).

Kahvion asiakaspalveluun tuli todella paljon kommentteja siitä, ettei henkilö kassan takana puhu mitään. Asiakkaat toivat esiin sen, että kassahenkilö voisi edes tervehtiä asiakkaan tullessa kassan kohdalle. Paljon huomautuksia tuli myös siitä, kun kassahenkilö ei kertonut ostosten hintaa ääneen. Muutama moitti palvelun hitautta tai sitä, että joutui odottamaan myyjää kassalle tullessaan.

6 POHDINTA

Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa ammattioppilaitoksen opiskelijoilta heidän tyytyväisyydestään kouluruokailuun. Kyselylomakkeita tulostettiin täytettäväksi 260 kappaletta. Lomakkeita täytettiin 230, tällä määrällä vastausprosentiksi saatiin 88 %. Ruokalan yhteydessä toimivan kahvion tyytyväisyyskysely liitettiin samaan kyselykaavakkeeseen ruokalaa koskevan kyselyn kanssa. Kysely ajoitettiin Marraskuun puolivälille. Vastausprosentti oli hyvä, koska suurin osa opiskelijaryhmistä oli tällöin koululla ja työssäoppimisjaksolla oli vain muutama ryhmä. Kyselylomakkeet olivat noudettavissa henkilökunnan ruokatiloista, missä lähes jokainen opettaja käy päivittäin. Henkilökuntaa informoitiin sähköpostilla etukäteen tulevasta kyselystä edellisellä viikolla. Viestissä kerrottiin kyselylomakkeiden sijainti, vastausaika, ohjeet kyselyn täyttämiseen, sekä palautuspaikka. Vastauksia tuntui alkuvuikosta tulevan todella vähän, joten keskiviikkona henkilökunnalle laitettiin muistutusviesti kyselystä. Jo keskiviikon aikana vastauksia tuli paljon lisää ja vielä perjantaina tuli muutama palautus.

Lapuan ammattioppilaitoksella opiskeltavat alat ovat pitkälti miespainotteisia. Ainoastaan muutama linja koostuu enimmäkseen naisista. Vastauksia tuli odotetusti miehiltä huomattavasti enemmän kuin naisilta. Miesten osuus vastaksista oli 74 % ja naisten 26 %. Miesten suuri osuus on otettava ruoanvalmistuksessa huomioon, koska ammattioppilaitosikäisten miesten annoskoot ovat yleensä isompia kuin saman ikäisten naisten annoskoot. Mustajärven (2013, 60) Seinäjoen ruokapalveluille tekemässä tutkimuksessa vastaajat koostuivat saman ikäisistä lukion opiskelijoista (n=103). Lukiolaisten jakautumien sukupuolten mukaan oli juuri toisinpäin. Miesten osuus oli pienempi, vain 38 %, kun taas naisten osuus oli 62 %. Voisi olettaa, että ruoan menekki on pienempi naisvaltaisessa ruokailutilanteessa.

Nuoret naiset jättivät koululounaan Lapualla useammin väliin kuin miehet. Vastausvaihtoehtoina kysymykseen kuinka usein ruokailet koulun ruokalassa olivat en koskaan, harvoin, melko usein ja päivittäin. Mikäli vastaus oli en koskaan, pyydettiin siihen syytä. Ne, jotka jättivät kokonaan syömättä, ilmoittivat, ettei huvita. Olisi ollut mielenkiintoista tietää myös syitä siihen, miksi koululounas kuului päivän aterioihin vain harvoin. Harvoin tai ei koskaan ruokaili 10 % vastaajista. Ruokailemas-

sa kävi 57 % päivittäin ja 33 % kävi melko usein. Miesten ja naisten välillä ei ollut suuria eroja, miehistä vain 7 % enemmän kävi ruokailemassa päivittäin. Almgrénin (2011) tutkimuksessa vastaajia oli ollut 161 ja heistä kävi n. 50 % syömässä päivittäin koululounaan. Lapualla päivittäin kävi syömässä hieman suurempi prosentti vastaajista. Almgrénin tutkimuksessa 3–4 kertaa viikossa ruokaili n. 33 % ja Lapuan opiskelijoista melko usein ruokaili myös 33 %. Viikossa 1–2 kertaa Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston vastaajista ruokaili n. 15 % ja Lapuan opiskelijoista harvoin ruokaili 9 %. Ruokailun Almgrénin tutkimuksessa jätti kokonaan väliin 5 %, Lapualla ruokailun jätti väliin kokonaan vain 1 %. Etelä-Kymenlaakson opiskelijoihin verrattuna Lapuan opiskelijat kävivät syömässä koulun ruokalassa jonkin verran enemmän. Kysymyksen kouluruokailutiheydestä olisi voinut muotiolla toisin. Sen olisi voinut täsmentää tarkemmin ja kysyä kuinka usein ruokailet koulun ruokalassa koulupäivinä. Tällä olisi saatu hieman tarkennettua kysymystä.

Vikstedin ym. (2012) terveys ja hyvinvointilaitoksen julkaisemassa kouluterveyskyselyn tuloksissa vuodelta 2010/2011 kysyttiin ammattikouluikäisten nuorten koululounaan syömisestä. Tulokset ovat koko Suomen alueelta. Tulosten mukaan miehistä 1. vuoden opiskelijoista 92 % ja 2. vuoden opiskelijoista 90 % ruokaili kouluruokalassa päivittäin tai lähes päivittäin. Naisista kouluruoan söi päivittäin tai lähes päivittäin 1. vuoden opiskelijoista 89 % ja 2. vuoden opiskelijoista 90 %. Lapualla koululounaalla kävi päivittäin tai lähes päivittäin miehistä 91 % ja naisista 87 %. Loput vastaajista söi koululounaan harvoin tai ei koskaan. Lapualla koululounaan syönti opiskelijoilla on hyvin samankaltaista kuin muillakin ammattiopiskelijoilla Suomessa.

Lapualla on erityisruokavaliota noudattavia opiskelijoita jonkin verran. Erityisruokavalioiden osuus Lapuan opetuspisteellä on kuitenkin yllättävän vähäinen ruokailijamäärään verrattuna. Kyselyyn vastanneista viidellä oli erityisruokavalio. Linjaston ruoat ovat monesti myös heille sopivia. Kasvisruoka tehdään päivittäin, mutta keittiölle tulleista kasvisruokavalioilmoituksista huolimatta sen menekki on hyvin vähäinen. Erityisruokavaliokysymyksellä haluttiin antaa niitä noudattaville mahdollisuus kertoa mielipide heille valmistetuista ruoista. Toinen maidotonta ruokavaliota noudattava ilmoittikin, ettei tykkää soijatuotteista, joita maidottomassa ruoassa on

käytetty maitotuotteiden tilalla. Tämän tiedon avulla keittiö voi korvata soijatuotteet jollain toisella tuotteella ja ruoka saadaan näin enemmän asiakkaan mieleiseksi.

Kouluruokasuositusten (2008) mukaan koostettu lounas on täysipainoinen. Siihen kuuluvat aterian kaikki osat ja sen tulisi kattaa kolmannes opiskelijan päivittäisestä energian tarpeesta. Maitona Lapualla on suositusten mukainen rasvaton maito ja päivittäin on pehmeää leipää, jonka levitteenä on kasvirasvavalevite. Opiskelijoilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään aterian muihin osiin, kuten lämmin ruoka, salaatti ja jälkiruoka. Vastausvaihtoehtoina kysymyksille tyytyväisyydestä oli erittäin tyytymätön, melko tyytymätön, melko tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen. Vaihtoehdot oli valittu onnistuneesti, koska näin jokaisen oli valittava jokin vastausvaihtoehdoista. Mikäli vastausvaihtoehtona olisi ollut en tiedä tai en osaa sanoa, olisi tulosten tarkastelu ollut vaikeampaa ja tulokset epäselvempiä.

Lämpimiin ruokiin 88 % vastaajista oli tyytyväisiä. Tämä on mielestäni oikein hyvin. Kasvisruokia on Lapualla kokeiltu välillä, mutta niitä on harvoin niiden huonon me-
nekin vuoksi. Lämpimiä kasviksia on linjastossa päivittäin tarjolla, mutta linjastoon voisi kokeilla laittaa välillä toiseksi ruokavaihtoehdoksi täyttävän kasvisruoan. Muutamalla naisella oli kasvisruoka toiveena ja kasvisruoasta voisi olla enemmänkin kiinnostuneita. Tällä hetkellä kasvisruoka on erikseen olevassa dieettihauteessa hieman sivummalla ja sen käyvät sieltä hakemassa vain ne, jotka ovat ilmoittaneet lääkärintodistuksella olevansa kasvisruokailijoita.

Salaatiksi toivottiin eniten salaattia, joka koostui salaatista, kurkusta ja tomaatista. Paprikaa kommentoitiin monessa kaavakkeessa, ettei se miellytä ruoissa. Salaatteihin oltiin kuitenkin enimmäkseen tyytyväisiä. Vastaajista 79 % oli melko tai erittäin tyytyväinen salaatteihin. Paprikan käyttöä salaateissa voisi vastaisuudessa vähentää. Joskus sen voisi laittaa erikseen astiaan, josta kukin voisi ottaa salaattiinsa jos tahtois. Tarjottavat salaatit ovat ihan tavallisia salaatteja, missä ainesosat vaihtelevat eri kasvien ja hedelmien välillä tai salaattina on jokin raaste. Jälkiruoat myös kelpasivat opiskelijoille. Tyytyväisyysprosentti oli 84 % jälkiruokien suhteen. Miesten ja naisten suhteen tyytyväisyydessä aterian osiin ei ollut kovin suuria eroja.

Ruoan jättämisestä lautaselle kysyttiin, koska toivottiin vastauksia siihen, miksi ruokaa jätetään ja kuinka moni jättää lähes joka kerta. Vaihtoehtoina kysymykseen jätetkö ruokaa lautaselle olivat en koskaan, harvoin, melko usein ja päivittäin. Eniten vastauksia tuli harvoin kohtaan. Vastauksista kävi ilmi, että naiset jättivät enemmän ruokaa lautaselleen kuin miehet. Naisista 36 % vastasi jättävänsä otta- maansa ruokaa syömättä päivittäin tai melko usein. Miehistä päivittäin tai melko usein jätti vain 19 %. Vaikuttaako naisilla vielä ammattiopistoikäisenä kaveripiirin syöminen omaan syömiseen? Vai otetaanko ruokaa yksinkertaisesti liian paljon. Syyksi ruoan jättämiselle ilmoitettiin muutamalla lomakkeella, että ruokaa otettiin liian paljon. Syynä ruoan jättämiselle oli myös se, että ruokaa luultiin paremman makuiseksi.

Ruokajätteen määrää pyritään vähentämään. Seinäjoen koulutuskuntayhtymän kestävän kehityksen ryhmä seuraa säännöllisin väliajoin eri opetuspisteiden ruokailusta syntyvän jätteen määrää. Biojäteastia on ruokailun ajan puntarilla ja biojätteen määrä näkyy isolta näytöltä biojäteastian vieressä. Kukin oppilas näkee tällöin näytöltä heti, paljonko ruokajätteen määrää juuri hän lisäsi.

Ojala (2012) on omassa opinnäytetyössään tutkinut Seinäjoen koulutuskuntayhtymän Kirkkokadun biojätteen syntymistä. Opiskelijoiden lautasilta biojätteeseen päätyvää ruokaa voi vähentää pienilläkin teoilla. Yksinkertaisesti jo sillä, että valitsee ruoalle oikeankokoisen ottimen tarjoiluun, voidaan vaikuttaa. Suurella ottimella otetaan helposti ruokaa kerralla liian paljon lautaselle. Ruoan annostelulla voidaan myös vaikuttaa. Ojala on ottanut omassa työssään esimerkiksi pannukakkujen annostelun. Valmiiksi lautasille annosteltuina pannukakkuja tai muita jälkiruokia palautuu Lapuallakin vähemmän biojätteeseen lautasilta kuin silloin, kun opiskelijat voivat annostella itse jälkiruoan.

Puuropäivä koulun ruokalassa jakoi mielipiteitä. Kuitenkin 70 % vastaajista kertoi käyvänsä melko usein tai päivittäin puuropäivinä syömässä. Miehistä 11 % enemmän kuin naisista ruokaili puuropäivinä. Perusteluja pyydettiin sille, jos ei ruokaile koskaan puuropäivisin. Jotkut ilmoittivat, että puuro on pahaa, toiset olivat sitä mieltä, ettei puurolla lähde nälkä ja joidenkin mielestä puuro kuului vain aamupalalle. Kysymyksen yhteyteen olisi ollut hyödyllistä lisätä myös kohta, jossa olisi kysytty mitä puuroa nuoret mieluiten söisivät.

Opiskelijoiden tyytyväisyyttä ruokalan siisteyteen tiedusteltiin myös. Ruokalan pöytiä pyritään pyyhkimään tarpeen vaatiessa. Lisäksi pöydät pyyhitään aamupalan, lounaan ja iltapäiväkahvin jälkeen. Ruokalan siisteyteen oltiinkin lähes poikkeuksetta tyytyväisiä. Ainoastaan 3 henkilöä oli tyytymätön ruokalan siisteyteen.

Koululounaan lisäksi toisen lämpimän aterian päivittäin tai melko usein söi yllättävän moni. Vastaajista 77 % söi toisenkin ruoan päivittäin tai melko usein. Koululounas oli päivän ainoa lämmin ateria melko usein 16 %:lle opiskelijoista ja 7 % oli vastannut koululounaan olevan ainoa lämmin ateria päivittäin. Kysymykseen olisi ollut mielenkiintoista sisällyttää lisäkysymyksenä se, asuuko opiskelija edelleen kotona. Muutama olikin tosin kirjoittanut, että kotona on aina lämmin ruoka päivittäin. Perustelukohdassa vastausta pyydettiin väärinpäin. Kysymys oli onko koululounas sinulle päivän ainoa lämmin ateria. Vastausvaihtoina olivat ei koskaan, harvoin, melko usein ja päivittäin. Perustelut pyydettiin kohtaan ei koskaan, miksi ei. Perustelut olisi kuulunut kysyä heiltä, jotka valitsivat vastausvaihtoehdon päivittäin.

Kahvion osuuteen vastauksia tuli 197, joista 76 % oli miehiä ja loput 24 % naisia. Kahvion osalta vastauksia tuli vähemmän kuin ruokalan osalta, koska kaikki opiskelijat eivät asioi kahviossa. Tyytyväisyys kahvion tarjontaan oli paljon parempaa, mitä keittiöllä oli odotettu. Tyytymättömiä leipiin oli ainoastaan 10 %, pulliin tyytymättömiä oli 9 % ja juomiin tyytymättömiä vain 8 %. Tulokset olivat hyviä ja useita yksittäisiä ehdotuksia tuli tuotteista, mitä myyntiin voitaisiin laittaa.

Eniten kommentteja kaikista kyselylomakkeen kohdista keräsi kahvion asiakaspalvelu. Opiskelijoista 26 % ilmoitti olevansa jollain tapaa tyytymätön kahvion asiakaspalveluun. Oppilaat tulevat kaikki aamuisin kahvioon samaan aikaan ja jono muodostuu pitkäksi samantien. Osa moitti jonotusajan pituutta, mutta kaikilla luokilla on välitunti aamusta samaan aikaan, joten jonoa muodostuu pakostakin. Paljon tyytymättömyyttä aiheutti kuitenkin itse asiakaspalvelu, jonka koettiin olevan liian hiljaista. Kahvio toimii yhtenä opetuspisteenä ja oppilaat ovat kassalla paljon. Opiskelijoilla ei ole kokemusta asiakaspalvelusta ja monelta unohtuu katsekontakti asiakkaaseen tai kiitos. Moni asiakas toivoi, että kassahenkilö sanoisi ääneen maksettavan summan, eikä vain odottaisi rahoja. Kommentteja kassahenkilön hiljaisuudesta tuli todella paljon, joten tähän olisi hyvä kiinnittää opetuksessa

enemmän huomiota ja korostaa opiskelijoille asiakaspalvelun tärkeyttä. Almgrén (2011) oli havainnut saman omassa tutkimuksessaan. Asiakaspalvelun laatuun on kiinnitettävä opetustilanteessa enemmän huomiota. Almgrénin kyselyn otanta oli vain muutamia kymmeniä pienempi kuin Lapuan ja tutkimuksessa oli tullut esiin hyvin samankaltaisia kommentteja kuin tässä Lapualla tehdyssä tutkimuksessa. Tyytyväisyysprosentti oli Lapualla kuitenkin hieman parempi kuin Etelä-Kymenlaakson ammattiopistolla. Lapualla tyytyväisiä asiakaspalveluun oli 74 % vastaajista, kun Etelä-Kymenlaakson vastaajista tyytyväisiä oli 67 %.

Keittiöllä oltiin tyytyväisiä kyselyn toteuttamiseen ja tuloksia on tarkoitus laittaa opiskelijoille nähtäville ruokalan seinälle. Kyselyä olisi hyvä suorittaa säännöllisin väliajoin, jotta tyytyväisyysaste voitaisiin pitää mahdollisimman hyvänä. Tällä tavoin opiskelijoiden tyytyväisyyttä voitaisiin seurata paremmin ja parannuksia voitaisiin tehdä tarvittaessa kun tyytymättömyyden syyt olisivat keittiöllä selvillä. Kyselyn voisi teettää pienemmällekin opiskelijamäärälle. Kyselyn avulla saatiin käytännössä hyödynnettävää tietoa opiskelijoilta ruokailun suhteen ja kahvion osalta.

LÄHTEET

- Almgrén, S. 2011. Asiakastyytyväisyys opiskeljaruokailussa: case Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto.[Verkkojulkaisu]. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.1.2016]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26845/Almgren_Satu.pdf?sequence=1
- Kouluruokasuositus 2008. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 6.1.2016]. Saatavana: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf
- L 21.8.1998/630. Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta.
- Lintukangas, S. 2007. Kouluruokailu – kansanterveyttä ja kasvatuskumppanuutta. Teoksessa: S. Lintukangas, M. Manninen, A. Mikkola-Montonen, P. Palojoki, M. Partanen & R. Partanen. Kouluruokailun käsikirja – laatueväitä koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus, 19–47.
- Manninen, M., Saaristo, V., Ståhl, T. & Wiss, K. 2015. Tutkimuksesta tiiviisti 28, syyskuu 2015. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Mikkola-Montonen, A. 2007. Kouluruokailu on osa kunnan ruokapalvelua. Teoksessa: S. Lintukangas, M. Manninen, A. Mikkola-Montonen, P. Palojoki, M. Partanen & R. Partanen. Kouluruokailun käsikirja – laatueväitä koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus, 49–79.
- Mustajärvi, I. 2013. Lapset ja nuoret ruoan kuluttajina: Asiakastyytyväisyystutkimus Seinäjoen ruokapalveluille. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö, liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 10.1.2016]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54746/Mustajarvi_Ida.pdf?sequence=1
- Ojala, T. 2012. Keinoja biojätteen vähentämiseksi: Kirkkokadun yksikön opiskelijaravintola. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.1.2016]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49802/Ojala_Teiija.pdf?sequence=2
- Opetushallitus. Kouluruokailu. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.1.2016]. Saatavana: <http://www.oph.fi/kouluruokailu>

Pohjoismaiset ravitsemussuositukset uudistettiin: Huomio yksittäisistä ravintoaineista ruokavalion kokonaisuuteen 2013. 3.10.2013. [Verkkosivu]. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 10.1.2016] Saatavana: <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ajankohtaista?bid=3680>

Sedu. 2015. Koulutustarjonta. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.1.2016]. Saatavana: <http://www.sedu.fi/fi/Hae-opiskelemaan/Koulutustarjonta#filter=.lapua>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2016. Ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuoden opiskelijoiden hyvinvointi 2008/2009-2013. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.1.2016]. Saatavana: http://www.thl.fi/attachments/kouluterveyskysely/Tulokset/ktkysely_kokomaa_2008_2013_aol.pdf

Terveyttä ruoasta-Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. 2014. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 6.1.2016]. Saatavana: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf

Vikstedt, T., Raulio, S., Puusniekka, R & Prättälä R. 2012. Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi; Ruokapalvelun seurantaraportti 5.[Verkkojulkaisu] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 22 / 2012. [Viitattu 10.1.2015] Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90852/URN_ISBN_978-952-245-620-5.pdf?sequence=1

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

LIITE 1

TYYTYVÄISYYSKYSELY, SEDU LAPUA
RUOKALA

1. Oletko ☐ mies ☐ nainen

2. Kuinka usein ruokailet koulun ruokalassa?

En koskaan Harvoin Melko usein Päivittäin
1 2 3 4

en koskaan, miksi et? _____

3. Onko sinulla erityisruokavalioita?

☐ ei ☐ kyllä, mikä? _____

4. Oletko tyytyväinen lämpimiin ruokiin?

Erittäin tyytymätön Melko tyytymätön Melko tyytyväinen Erittäin tyytyväinen
1 2 3 4

miksi et? _____

mitä toivoisit listalle? _____

5. Oletko tyytyväinen salaatteihin?

Erittäin tyytymätön Melko tyytymätön Melko tyytyväinen Erittäin tyytyväinen
1 2 3 4

miksi et? _____

mitä toivoisit salaatiksi? _____

6. Oletko tyytyväinen jälkiruokiin?

Erittäin tyytymätön Melko tyytymätön Melko tyytyväinen Erittäin tyytyväinen
1 2 3 4

miksi et? _____

mitä toivoisit jälkiruoaksi? _____

7. Jätätkö ruokaa lautaselle?

En koskaan Harvoin Melko usein Päivittäin
1 2 3 4

miksi? _____

8. Ruokailetko puuropäivänä?

En koskaan	Harvoin	Melko usein	Päivittäin
1	2	3	4

en koskaan, miksi ei? _____

9. Oletko tyytyväinen ruokalan siisteyteen?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4

en koskaan, miksi ei? _____

10. Onko koululounas sinulle päivän ainoa lämmin ateria?

Ei koskaan	Harvoin	Melko usein	Päivittäin
1	2	3	4

ei koskaan, miksi ei? _____

Miten kehittäisit ruokalan toimintaa?

KAHVION PALVELUT

1. Oletko tyytyväinen kahvion leipiin?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4

miksi et? _____

mitä toivoisit myyntiin? _____

2. Oletko tyytyväinen kahvion pulliin?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4

miksi et? _____

mitä toivoisit myyntiin? _____

3. Oletko tyytyväinen kahvion juomiin?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4

miksi et? _____

mitä toivoisit myyntiin? _____

4. Oletko tyytyväinen kahvion asiakaspalveluun?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4

miksi et? _____

Miten kehittäisit kahvion toimintaa? _____

Kiitos ☺